



ATENDIMENTO PÚBLICO E IMAGEM

Datas

A definir

Horário

Sábado

10h00 – 13h00 | 14h00 – 17h00

Duração

6 horas

Localização

Estrada Nacional 109 – Variante de Cacia

Edifício Grenos – Sala 7

(por cima do balcão do BPI)

3800-533 | Aveiro

Localização GPS:

Graus decimais – Lat (40.666783) / Lon (-8.609724)

Graus, minutos decimais – 40° 40.010' N | 8° 36.578' W

Objectivos

No final deste curso os formandos ficarão aptos a:

- ✓ Reconhecer quais as principais técnicas de comunicação;
- ✓ Identificar os elementos de comunicação;
- ✓ Identificar as características da comunicação verbal e não verbal;
- ✓ Tipificar as funções e os estilos de comunicação;
- ✓ Reconhecer a importância do atendimento na imagem da empresa;

- ✓ Avaliar a importância de uma imagem bem cuidada em contexto de atendimento público;
- ✓ Reconhecer as fases do atendimento;
- ✓ Avaliar a necessidade de um atendimento personalizado;
- ✓ Colocar em prática as principais características do atendimento telefónico;
- ✓ Saber gerir os processos de gestão das emoções e situações de imprevisibilidade;
- ✓ Saber gerir as reclamações.

Destinatários

Pessoas com funções administrativas, que exerçam actividades de acolhimento, recepção, atendimento directo ao público e/ou contacto com clientes.

Conteúdos programáticos

Técnicas de comunicação para um atendimento de qualidade
Elementos de comunicação
Funções da comunicação
Estilos de comunicação
O atendimento e a imagem da empresa
As fases do atendimento
Técnicas comportamentais de atendimento
A imagem do atendedor na imagem da empresa
O atendimento personalizado
O atendimento telefónico
Gestão das emoções e de situações imprevistas
Gestão das reclamações

Certificado

No final da acção será entregue a cada formando que tenha concluído a formação e cumprido as exigências em termos de assiduidade, um Certificado de Participação.



Candidaturas / Inscrições

Número mínimo de formandos: 8

Número máximo de formandos 14

A formalização das candidaturas só é considerada válida após entrega dos documentos necessários (cópia do Bilhete de Identidade e do número de identificação fiscal e comprovativo de pagamento (*)).

O pagamento poderá ser feito em numerário, cheque ou por transferência bancária (NIB: 0010 0000 4374 9620 0011 3), impreterivelmente até 48 horas antes do início da formação.

(*) – O pagamento deve ser efectuado somente após indicação da RequalHOME nesse sentido, o que acontecerá logo que exista a confirmação do número de participantes suficiente para que a acção possa decorrer.

Valor

50€ – Inscrições até ao 6º dia útil (inclusive) antes do início da formação

60€ – Inscrições até 72 horas antes do início da formação **(data limite)**

(IVA incluído à taxa legal em vigor)

Descontos

10% do valor total do curso por cada novo formando angariado, até ao limite máximo de 70% de desconto.

Observações

A Requal HOME reserva-se o direito de proceder, a qualquer momento, à alteração de datas e/ou horários.